¡Su voz, sus derechos como miembro de un HMO!

Estado de California

¿Qué hace la OFICINA DE EL DEFENSOR DE PACIENTES?

En la última década hubo cambios fundamentales en el sistema de atención de la salud. Un cambio significativo fue el gran número de nuevas Organizaciones de Mantenimiento de la Salud (HMO) que surgieron durante ese período. Al aumentar su número también aumentó el interés del gobierno de California para asegurar que los intereses de atención de la salud de sus ciudadanos estuvieran protegidos. Para lograrlo, en julio de 2000 el Gobernador Gray Davis estableció el Departamento de Atención Administrada de la Salud (el Departamento) para que autorizara y regulara los HMO, así como la Oficina de el Defensor de Pacientes, para que protegiera los derechos de atención de la salud de los pacientes inscritos en un HMO. Tanto el Departamento como la Oficina de el Defensor de Pacientes funcionan bajo la Agencia de Comercio, Transporte y Vivienda. Es responsabilidad de el Defensor de Pacientes:

- Brindar instrucción e información a los miembros de los HMO.
- Emitir un Boletín de Calificaciones anual sobre el desempeño de los planes de salud.
- Brindar asesoramiento y ayuda.
- Abogar en nombre de los individuos inscritos en los HMO.

INFORMACIÓN E INSTRUCCIÓN

Más de 22 millones de californianos reciben atención de la salud mediante un HMO. Brindar información e

instrucción sobre la mejor manera de navegar el sistema de atención administrada de la salud es una obligación importante de el Defensor de Pacientes. En este nuevo y complejo sistema de prestación de servicios de atención de la salud los inscritos tienen que entender una gran cantidad de información. Para que ejerzan sus derechos relativos a la atención de la salud es importante que primero entiendan la estructura del sistema de atención administrada de la salud. La Oficina de el Defensor de Pacientes, que reconoce este hecho, se esfuerza en ofrecer lo siguiente:

- Brindar materiales educativos básicos, pero efectivos, que pongan de relieve la información más importante que necesiten para navegar efectivamente el sistema de atención administrada de la salud.
- Preparar materiales educativos breves, claros y fáciles de leer y entender, disponibles en varios idiomas.
- Mantener a los inscritos informados sobre los hechos más importantes que puedan afectar la atención de la salud.

BOLETÍN DE CALIFICACIONES anual sobre el DESEMPEÑO de los Planes de Salud

La Oficina de el Defensor de Pacientes recopila información valiosa sobre el desempeño de los planes de salud y otros proveedores de servicios de atención de la salud. Con base en esto, prepara un Boletín de Calificaciones anual que, a partir del otoño de 2001, estará disponible para ayudar a los inscritos en los

HMO a tomar decisiones fundamentadas al elegir planes de salud. El boletín servirá como herramienta para informarles no sólo sobre la calidad de la atención que brindan los planes de salud, sino también sobre los tipos de servicios que ofrecen, incluyendo la atención preventiva. Esto permite que elijan el plan que mejor cumpla con sus necesidades y las de sus familias.

ASESORAMIENTO y AYUDA

Otra función importante de la Oficina de el Defensor de Pacientes es asegurar que los inscritos reciban asesoramiento experto y ayuda con los problemas que no puedan resolver con su HMO.

La Oficina de el Defensor de Pacientes trabaja con el Centro de Ayuda HMO de California del Departamento (1-888-HMO-2219) para asegurar que los inscritos puedan resolver un problema con su HMO, obtener una revisión médica independiente o manejar temas más complejos.

El Centro de Ayuda HMO de California fue creado para brindar apoyo y orientación individuales y especializados a los inscritos con problemas. El Departamento de Atención Administrada de la Salud regula los planes de salud y protege a los inscritos. La Oficina de el Defensor de Pacientes y el Departamento de Atención Administrada de la Salud trabajan para asegurar que los problemas de los inscritos con los HMO puedan ser resueltos.

El Defensor de Pacientes trabaja para que los individuos se conviertan en sus propios defensores. Para ello les brinda la orientación necesaria para resolver los problemas con su HMO o aclara sus inquietudes.

El Defensor de la
PROTECCIÓN DEL INSCRITO

La Oficina de el Defensor de Pacientes también sirve como guardián al identificar y ofrecer soluciones de problemas que puedan afectar la atención de la salud de los inscritos.

El Defensor de Pacientes:

- Trabaja con personas clave en el sistema de atención administrada de la salud para mantenerlas informadas sobre los obstáculos y problemas recurrentes que enfrentan los inscritos, y para abogar en su nombre.
- Se reúne regularmente con representantes del Departamento de Atención Administrada de la Salud para recomendar cambios que ayuden y mejoren el sistema de atención administrada de la salud.
- Coordina esfuerzos con programas existentes en todo el Estado para aprovechar al máximo los recursos a disposición de los inscritos, evitar la duplicación de servicios y brindar una variedad más amplia de remisiones. Las medidas de formación de redes de el Defensor de Pacientes incluyen programas estatales de mediadores, planes de salud, grupos de médicos, legisladores y otros individuos clave.

¿Necesita AYUDA?

Si necesita ayuda experta con un problema que no puede resolver con su HMO, póngase en contacto con el Centro de Ayuda HMO llamando sin cargo al **1-(888) HMO-2219 o TDD al (877) 688-9891** "para la oido debilitar".

¿Desea SABER más?

Si desea saber más sobre la Oficina de el Defensor de Pacientes y el Centro de Ayuda HMO, visite el sitio web en Internet del Departamento de Atención Administrada de la Salud, en:
http:www.hmohelp.ca.gov

320 West 4th Street, Suite 880
Los Angeles, CA 90013

980 9th Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814

Gray Davis, Gobernador
Estado de California
Maria Contreras-Sweet, Secretaria
Agencia de Comercio, Transporte y Vivienda
Martin Gallegos, D.C.
Director/Defensor de Pacientes
Oficina de el Defensor de Pacientes

OSP 02 63138